Observation de la qualité des parcours VAE
Réunions des 10 mars, 19 avril 2010, 1er et 29 juin, 26 août, 27 sept 2010
Lieux : UVHC, DIRECCTE (29 juin), Pôle Emploi (26 août)

Synthèse de la démarche du groupe de travail :

1ère réunion (10 mars) : Etat des lieux sur la VAE (pratiques et difficultés, causes d'abandon), axes de progrès → 2nde réunion (19 avril) : Définition d'indicateurs et d'outils de mesure ← 3ème réunion (1er juin) : élaboration des outils

↓

4ème réunion (29 juin) : présentation des travaux, suites à donner

↓

5ème et 6ème réunions (26 août et 27 sept) : finalisation de l'annuaire, présentation de l'intranet portail C2RP

↓

7ème réunion (15 novembre 9h) : validation de l'annuaire ; actions futures pour l'animation territoriale

****

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 10 MARS

Eléments de diagnostic et axes de progrès sur la qualité des parcours

Accueil et information, recevabilité	
Pratiques et « bonnes pratiques »	**difficultés rencontrées**
Importance du 1er entretien individualisé : donner du temps, écouter, donner quelques repères, sans identifier un diplôme précis Information et sensibilisation commune à tous les acteurs Information sur une base commune : la loi 2002 Communication à toutes les structures susceptibles de rencontrer des publics (pôle emploi, Espace Info Formation, CIO,…) des dates d'informations collectives des PRC	Beaucoup d'interlocuteurs Des échanges existent mais ne sont pas organisés (se font au « cas par cas ») Problèmes d'interface entre ceux qui informent et ceux qui certifient Nécessité de donner un rendez vous (prévoir immédiatement un « face à face »), sans lequel on perd le candidat

	Erreurs d'aiguillage, par méconnaissance des missions et certifications des uns et des autres Traçabilité des parcours : pas de retour de la personne ou du certificateur vers lequel elle a été envoyée Processus VAE : difficultés pour certains candidats à comprendre la notion de recevabilité, certains croient débuter le processus par l'accompagnement Difficulté à mesurer 3 années au minimum d'expérience chez certains

De la recevabilité à l'obtention de la certification	
Pratiques et « bonnes pratiques »	**difficultés rencontrées**
Importance du binôme constitué de l'accompagnateur et du référent pédagogique (professeur « expert ») Des référentiels métiers et compétences des certifications existent aujourd'hui chez tous les certificateurs En expérimentation, dispositif particulier contre les abandons en sanitaire et social (un retour d'expérience pourra être fait) Appui renforcé en accompagnement, mise à disposition de moyens (informatiques, …) Utilisation de supports complémentaires tels que des photos pour une meilleure description des activités exercées par le candidat ; mise en situation professionnelle pour vérification de compétences ; individualiser au maximum une solution de formation pour les travailleurs handicapés avec le soutien d'un ergonome Accompagnement collectif qui peut apporter un complément fort (en motivation notamment) à l'accompagnement individuel	Manque de soutien de l'employeur Appréhension du jury par le candidat Processus VAE : lieu du jury - éloignement du lieu du jury pour certains certificateurs, difficultés pour la personne en situation de stress à se rendre sur le lieu du jury Manque de calage dans le temps entre le jury VAE (donnant lieu à validation partielle) qui peut avoir lieu après le module de formation concerné Peu de jurys chez certains certificateurs (1 ou 2 par an) pour une question de coût Remettre les personnes au travail après une décision de VAE partielle (relancer une dynamique)

Après l'obtention de la certification
Pratiques et « bonnes pratiques »
Entretien post VAE pour un retour du certifié (dans une démarche qualité ; NB, systématisé en PASS VAE) Bilans statistiques et enquêtes VAE : exploitation des données et occasion de relancer les candidats sans nouvelles

Causes d'abandon :

- Complexité de la VAE : « trop long », « trop difficile »
- Complexité de la VAE : beaucoup d'interlocuteurs et possibilité de rupture de la chaîne
- Difficultés à retrouver les pièces justificatives, cause de démotivation
- Personnes qui retrouvent un emploi, même non pérenne, et qui décrochent
- Problème de dispositifs de prise en charge à relancer ou de procédures administratives à refaire pour les personnes qui « décrochent » temporairement (interruption de la VAE) puis souhaitent relancer la démarche
- Candidats qui se rendent compte qu'ils n'obtiendront pas la validation totale
- Mauvaise perception de la validation partielle, vécue comme un échec personnel

NB : il conviendra de distinguer les « causes de non recevabilité » des « causes d'abandon après recevabilité »

Axes de progrès	Mise en œuvre des axes identifiés
Axes : -redonner à chacun son champ d'action sans superposer des missions -garder le même interlocuteur pendant tout le parcours VAE	Mise en œuvre : -Renvoi systématique des personnes en quête d'information sur les PRC (tous donnent de l'information) -Guide des missions et champs d'action des PRC, certificateurs et relais d'information, pour que la personne cible au départ le bon interlocuteur dans la liste
Axe : valoriser ce qui existe et est efficace en terme d'information sur la VAE, et étudier les manques éventuels	Séminaires ou réunions pour une action coordonnée des PRC Interroger le fongecif et les OPACIF sur des données statistiques sur la VAE (NB : en hausse actuellement, la part des salariés et aussi des retraités qui souhaitent une reconnaissance personnelle ou reprendre une activité partielle) Diffuser de l'information simple sur la VAE pour atténuer l'image de complexité de la démarche Valoriser l'opportunité et l'intérêt ou l'avantage d'une validation partielle, qui ne doit pas être vécue comme un échec personnel ou une cause d'abandon Apprendre les candidats à gérer la durée de la VAE (« trop long »), gérer la VAE comme un projet personnel
Axe : Relance organisée et systématique des candidats	Par des banques de données fiables sur le suivi (« intranet VAE » ?) : -notamment après une décision de VAE partielle -et pour les personnes qui retrouvent un emploi, même non pérenne, et qui décrochent (relances à 3 mois, à 6 mois)
Axe : amélioration continue	A poursuivre : -l'individualisation des parcours de prescription en VAE partielle -apprendre à rédiger, à contextualiser (notamment pour les niveaux V)

****

REUNION DU 19 AVRIL - RELEVE DE DECISIONS

En préalable, on rappelle deux notions importantes à prendre en compte dans la recherche d'indicateurs :

- la notion de territoire, limité donc au Valenciennois,

- la simplicité, le caractère efficient et pragmatique des outils à concevoir et à mettre en place pour la mesure des indicateurs.

Indicateurs :

Partant des problématiques mises en évidence lors de la 1ère réunion, sont définis les indicateurs suivants de progression de la qualité en VAE et dont la connaissance est souhaitée :

I1) proportion des structures ayant une activité de VAE (information générale, PRC et / ou certificateurs et / ou accompagnateurs) et souhaitant coopérer au sein d'un réseau valenciennois pour la VAE ;

I2) connaissance des missions et compétences de ces structures au regard de la VAE ;

I3) traçabilité du parcours VAE des publics et, concernant notamment leurs 1ères démarches (personnes intéressées ou candidats avérés), répartition dans les différentes structures. Données et statistiques résultantes.

Outils de mesure :

Trois outils O1 à O3 sont proposés, faisant l'objet de deux sous-groupes de travail (un 1er pour O1, un 2nd pour O2 et O3) à la prochaine réunion :

- O1) un annuaire territorial à destination des professionnels de la VAE, sous forme de tableau de synthèse, décrivant pour chaque structure les missions, activités et compétences au regard de la VAE ;
- O2) un document individualisé de traçabilité des démarches et du parcours à destination du candidat ;
- O3) en liaison et par extraction, un outil partagé de traçabilité des parcours VAE utilisé par le réseau des professionnels, simple d'utilisation, sans informations nominatives propres aux candidats.

Compléments, premières idées (à compléter, confirmer ou pas en 3ème réunion) :

- O1) de lecture simple, cet annuaire devra permettre de savoir « qui fait quoi » en matière de VAE sur le territoire considéré : information générale ?, PRC et / ou certificateurs et / ou accompagnateurs ?, sur quels niveaux de certification ?, dans quels domaines professionnels ?, quels contacts ?

On pourra s'inspirer du portail VAE du C2RP.

Les aspects « mise à jour » devront être pris en compte.

Une cible d'indicateur pourra être l'exhaustivité des structures participantes.

Pour la prochaine réunion, les participants pourront se munir de leurs supports.

- O2) chaque document distribué par un membre du réseau VAE comportera un identifiant unique, une « clé d'accès » aux informations.

Ce document de traçabilité du parcours doit aider le candidat à garder une vision globale sur l'ensemble de son parcours, également et notamment en cas d'arrêt temporaire ; il doit constituer un apport utile au candidat.

Très simple d'utilisation et sous forme de chemise A3 pliée en 2, à charge pour la personne de le garder avec elle et de le présenter à ses interlocuteurs.

Informations de base sur le document et relatives au candidat : nom, prénom et ville du domicile du candidat, statut (demandeur d'emploi, salarié inscrit à pôle emploi, salarié), démarche individuelle pour un salarié ou concertée avec l'employeur ?, autre ?

Pour chaque rencontre, précision de la date, de la structure rencontrée, de la conclusion de la rencontre (en quelques mots : renvoi sur une autre structure, état d'avancement du parcours, etc).

- O3) cet outil partagé (via un intranet simple ?) permettra à chaque structure rencontrant le candidat de créer un parcours (saisie de la clé d'accès unique ; les informations nominatives identifiant le candidat ne seront pas saisies) ou saisir des informations sur un parcours déjà créé telles que :
  - état du parcours : information générale, information PRC, accompagnement, … ;
  - rencontré le <date> ; quelle structure ?
  - conclusion : renvoi vers une autre structure, reprise de rendez-vous, … ;
  - passage en 1er jury de certification le <date> ;
  - etc.

On devra privilégier le principe de « case à cocher »

- les informations saisies doivent permettre de mesurer et d'élaborer dans le temps des valeurs d'indicateurs et de statistiques, sachant par ailleurs que le groupe de travail met en avant une démarche expérimentale dont la pérennité devra être étudiée ;
- quelques exemples de valeurs, les ratios (DE) / (salariés) ou encore (salariés inscrits à pôle emploi)) / (salariés), (salariés en démarche individuelle / salariés) pour mesurer l'évolution de la VAE dans le domaine de l'entreprise.

NB, en complément au présent compte-rendu :

- à prévoir pour la 3ème réunion (à l'UVHC), deux PC portables et vidéoprojecteurs ;
- inviter Mme Bazin du Fongecif à la réunion de présentation des résultats du groupe.

****

REUNION DU 1er Juin

Deux temps dans la réunion : informations générales / ateliers et restitution

Informations générales :

- dispositif appui renforcé VAE 2010 2011, Alternative Valenciennes (contact : Pascale Van Elslande)
- démarche en cours « qualité et PRC » (C2RP mission VAE) avec 4 axes traités par un groupe de travail : missions des PRC et portail VAE ; formation des acteurs ; dimension territoriale ; communication
- concernant l'éducation nationale (information du GRETA), une étude statistique sur la VAE a été réalisée
- étude réalisée sur Lyon par un cabinet spécialisé, portant sur une base de données commune et anonyme autour du suivi des parcours VAE (et ce dès l'engagement de la démarche)

NB, objectif de la réunion du 29 JUIN 9H à la DIRECCTE :

Synthèse et validation des travaux + Poursuite(s) de l'action

Documents Annexes, résultats des ateliers :

- **Annuaire de la VAE à destination des professionnels** (diaporama « annuaire VAE »)
- **Suivi des parcours VAE** (diaporama « tracabilite d un parcours VAE »)

****

REUNION DU 29 Juin – 9h (DIRECCTE)

Ordre du jour:

- Validation des travaux du groupe de travail sur la traçabilité des parcours et l'annuaire local VAE
- Mise en œuvre des préconisations du groupe de travail
- Point sur les prescriptions accompagnement renforcé en direction des salarié/es et des demandeurs d'emploi
- Suites d'une animation territoriale sur la VAE

Résultats : version quasi finalisée du document sur la traçabilité des parcours et sur l'annuaire local VAE ; discussion ouverte sur les autres points de l'ordre du jour

TRAVAIL A REALISER APRES LE 29 JUIN : Sur les 2 documents précédents, remonter les compléments manquants (coordonnées, etc), remarques, commentaires, à P. Tonarelli

NB, date de la prochaine réunion fixée avec les participants, avec le même ordre du jour : **JEUDI 26 AOUT à 9H (lieu :– Rue des cent têtes)**

****

REUNION DU 26 Août – 9h (Pôle Emploi Valenciennes)

Ordre du jour:

- Validation des documents : traçabilité des parcours et annuaire local VAE
- Suites à donner

Document sur la traçabilité des parcours : on aboutit à une version validée, utilisable à titre expérimental par les structures volontaires (à charge pour elles et pour l'instant d'indiquer un identifiant qui leur soit propre). Il reste à réaliser une mise en forme plus professionnelle (à l'aide d'un maquettiste), il manque le logo régional de la VAE (demandé au C2RP).

Annuaire local VAE : on aboutit à une version a priori validée et complète, ne manquerait que quelques précisions attendues (cf mail P. Tonarelli du 30 aout). Même remarque sur la mise en forme.

Suites à donner, date de la prochaine réunion : elle doit en particulier permettre de faire le point sur les travaux du C2RP relatifs à l'intranet de suivi des parcours ; Deux dates sont proposées – **prioritairement le LUNDI 27 SEPTEMBRE à 9H ou à défaut le VENDREDI 24 SEPTEMBRE à 9H (à entériner en fonction des disponibilités du C2RP, le lieu sera communiqué ultérieurement)**

Quelques questions à aborder à la prochaine réunion, avec le C2RP :

- est-il prévu un forum questions / réponses dans l'intranet en cours de développement ?
- organisation à prévoir, quelles sont notamment les personnes ressources pour l'accès et la saisie des informations ?
- quels sont les indicateurs que l'on va retenir ?
- quelle est la valeur minimale d'un échantillon représentatif ?

NB :

- 1ère sortie papier : la DIRECCTE prend en charge une 1ère reprographie des documents finalisés, pour envoi aux partenaires concernés (une réunion à laquelle seront invités tous ces partenaires permettra au groupe de travail de présenter à la fois les documents et leurs objectifs, elle sera planifiée ultérieurement pour une mise en place de cette démarche début 2011) ; le nombre d'exemplaires a été défini (cf. D. Sander).
- appel à un maquettiste pour une mise en forme plus professionnelle des documents : R. Dault et P. Tonarelli vont solliciter les compétences internes à leurs structures respectives

****

REUNION DU 27 Septembre – 9h (UVHC)

Ordre du jour:

- présentation de l'outil de saisie des parcours sur le portail C2RP
- présentation des travaux de mise en forme de l'annuaire par la MDE, travaux de finalisation de l'annuaire
- Discussion sur la prochaine réunion (thème principal : les suites d'une animation territoriale sur la VAE) et sur la présentation aux professionnels des travaux du groupe

Présentation de l'outil de saisie des parcours sur le portail C2RP :

- il s'agit d'un tableur excel à renseigner après téléchargement
- quelques modifications ont été proposées sur les intitulés de colonnes et leurs listes de choix associées
- sur cet extranet, on trouvera aussi des compte rendus, un calendrier de réunions, un forum questions / réponses, des documents partagés
- chaque structure va recevoir un identifiant et un mot de passe

NB :

- avant de commencer à l'utiliser, il convient d'attendre de pouvoir saisir en ligne, le téléchargement du fichier n'est pas pertinent
- si un candidat vise plusieurs certifications, il faut renseigner plusieurs lignes
- il va être demandé à l'informaticien du C2RP une sauvegarde régulière du fichier (pour prévenir les erreurs de manipulation des données)
- le cas d'un candidat se présentant à une structure sans son document de traçabilité du parcours : soit il l'a déjà eu et a connaissance de la dernière structure visitée (et dans ce cas on la contacte), soit on lui donne le document pour amorcer la démarche de suivi de son parcours
- le forum questions / réponses sera utilisé pour aider les professionnels à se servir de l'outil (remarque personnelle : un vademecum ou mode d'emploi succinct serait utile, à télécharger ou visualiser en pdf)
- codage de l'identifiant : 4 lettres pour la structure puis 3 chiffres, exemples : UVHC001, UVHC002, etc ; AFPA001, AFPA002, etc ; GRET001, GRET002, etc

Valeurs minimales pour l'échantillon représentatif d'analyse des parcours :
La question sera posée à la fois au C2RP et à Camille Delattre de la MDE

Finalisation de l'annuaire : le document mis en forme par la MDE est analysé, des propositions de modifications sont faites (et seront réalisées par la MDE et l'UVHC, un document récapitulatif des modifications est joint au compte rendu)

Suite des travaux : en dehors de la prochaine réunion du groupe (voir plus bas), D Sander de la DIRECCTE va étudier le projet de présentation des outils aux professionnels et institutionnels (dates, invitations, lieu, etc)

Prochaine réunion fixée avec les participants : **LUNDI 15 NOVEMBRE 9h, UVHC site du Moulin (lieu à confirmer)**
Ordre du jour : validation de l'annuaire, le point sur les travaux, les suites à donner à l'animation territoriale VAE